

# コンビニエンスストアの新たな経済・社会的役割 ～暮らしの一部から必要不可欠な存在へ～



## 〈メンバー〉(11名)

学部生:

井上滯夏・池田賢吾・王旭森・田上友葵  
長田華山・安田采永・柳りこ・高秀柄・  
趙彦明

修了生:

服部吉晶・追分健爾

指導教員:

巴特尔・李崗・荻野博司

# 目次

1. 研究背景・問題意識
2. コンビニの歩み
3. コンビニの最新動向
4. コンビニの課題
5. 課題解決への取り組み
6. 提案
7. 参考文献

# 1. 研究背景・問題意識



1995年 兵庫県宝塚市のローソン



2011年 セブン-イレブン屋外販売



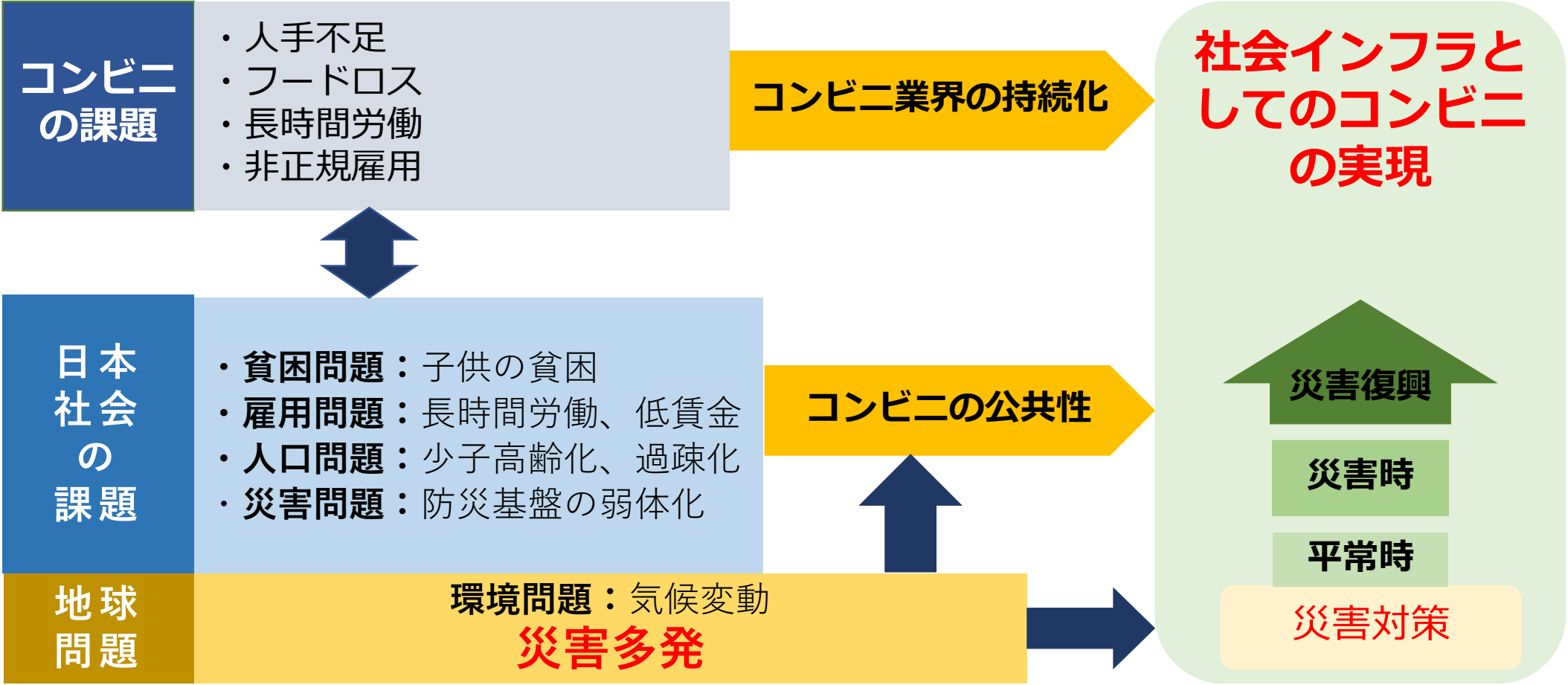
**1995年阪神淡路大震災・2011年東日本大震災**  
を軸に大きく在り方が変化

災害対策基本法に基づく指定公共機関への設定

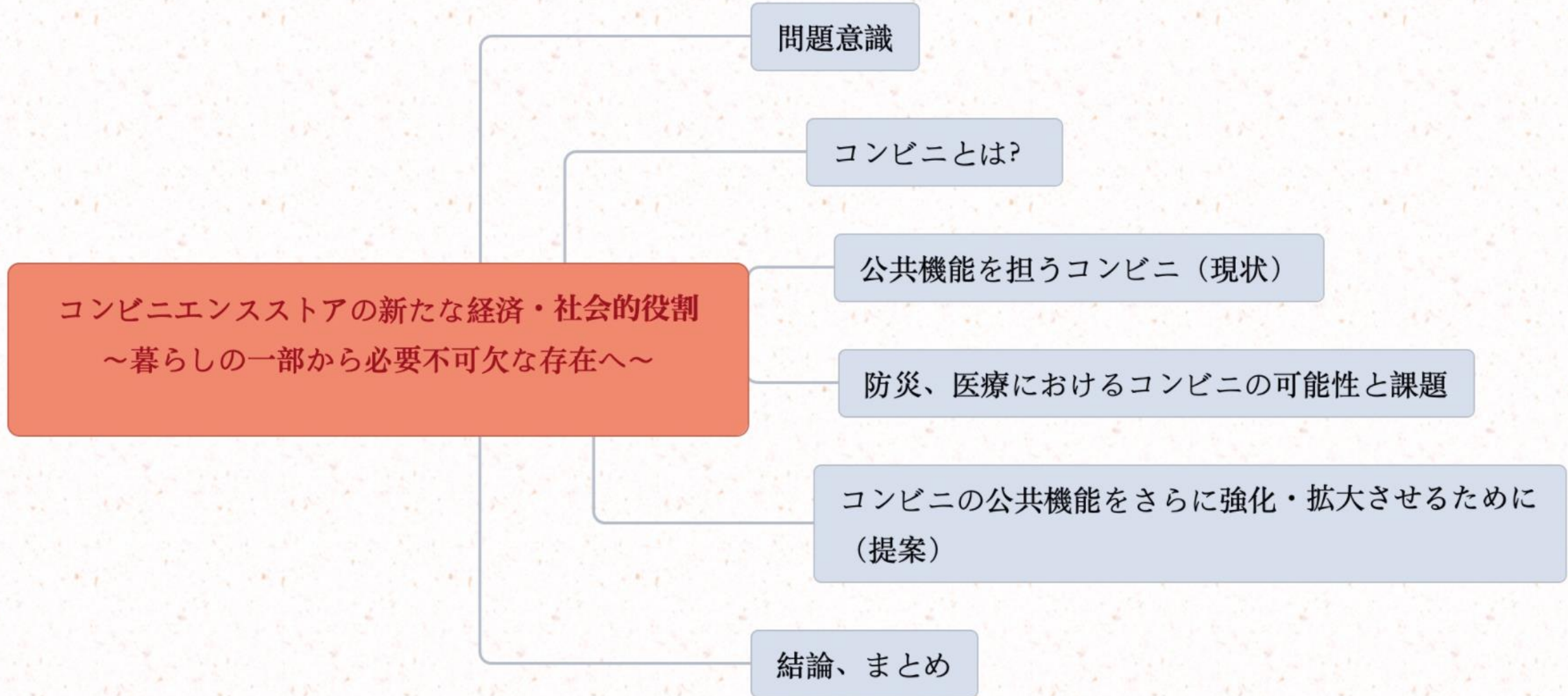
**暮らしの一部から必要不可欠な存在へ...**

・行政と災害に備えた共同事業を行う時代に・

# 1. 研究背景・問題意識



# 論文の構成



## <文献調査>

1. 梅澤聡『コンビニチェーン進化史』(イースト新書、2020年2月)
2. 平木恭一『コンビニ業界の動向とカラクリがよ〜くわかる本』(秀和システム、2020年12月)
3. 渡辺広明『コンビニが日本から消えらなら』(KKベストセラーズ2019年12月)
4. 三浦展『第四の消費』朝日新聞出版 2012年
5. その他 政府機関・企業・関連団体・研究機関等のウェブサイト

## <ヒアリング・フィールドワーク調査>

1. 7月3日 逗子市元市長ヒアリング  
行政とコンビニの連携
2. 7月10日 セブン-イレブンジャパン地域担当カウンセラー ヒアリング  
セブン-イレブンの組織構造
3. 7月17日 任意団体「あだち子ども食堂食べるば」代表 ヒアリング  
子ども食堂の運営とコンビニ
4. 7月30日 株式会社セコマ会長 ヒアリング  
独自の防災対策と経験ノウハウ
5. 10月8日 外部セミナー参加(「セブン-イレブンの海外事業について」)
6. 11月20日 セイコーマート草加店訪問  
ホットシェフ・他店との相違点
7. 11月28日 セブン-イレブン経営者ヒアリング  
コンビニの課題(フードロスなど)
8. 12月7日 コンビニエンスストア経営者ヒアリング  
コンビニの課題(防災体制など)

## 2. コンビニの歩み～生い立ち

### アメリカ育ちのコンビニエンスストア



1927年

サウスランド社

- ・フランチャイズ制を活用したの氷専門店が日用品の販売
- ・地域に根差した姿の形成

1960年代

「ガスステーション」

- ・トラックによるロジティクスの繁栄
- 24時間営業の需要が生まれる

### 日本上陸&独自の進化へ



1970年代前半

日本へ上陸

- ※日本独自の文化を盛り込む
- ・・・おにぎりの販売
- (チルド食品・コンビニ飯)

共通点: **地域**に根差した、**便利**を売りにするビジネスモデルの確立

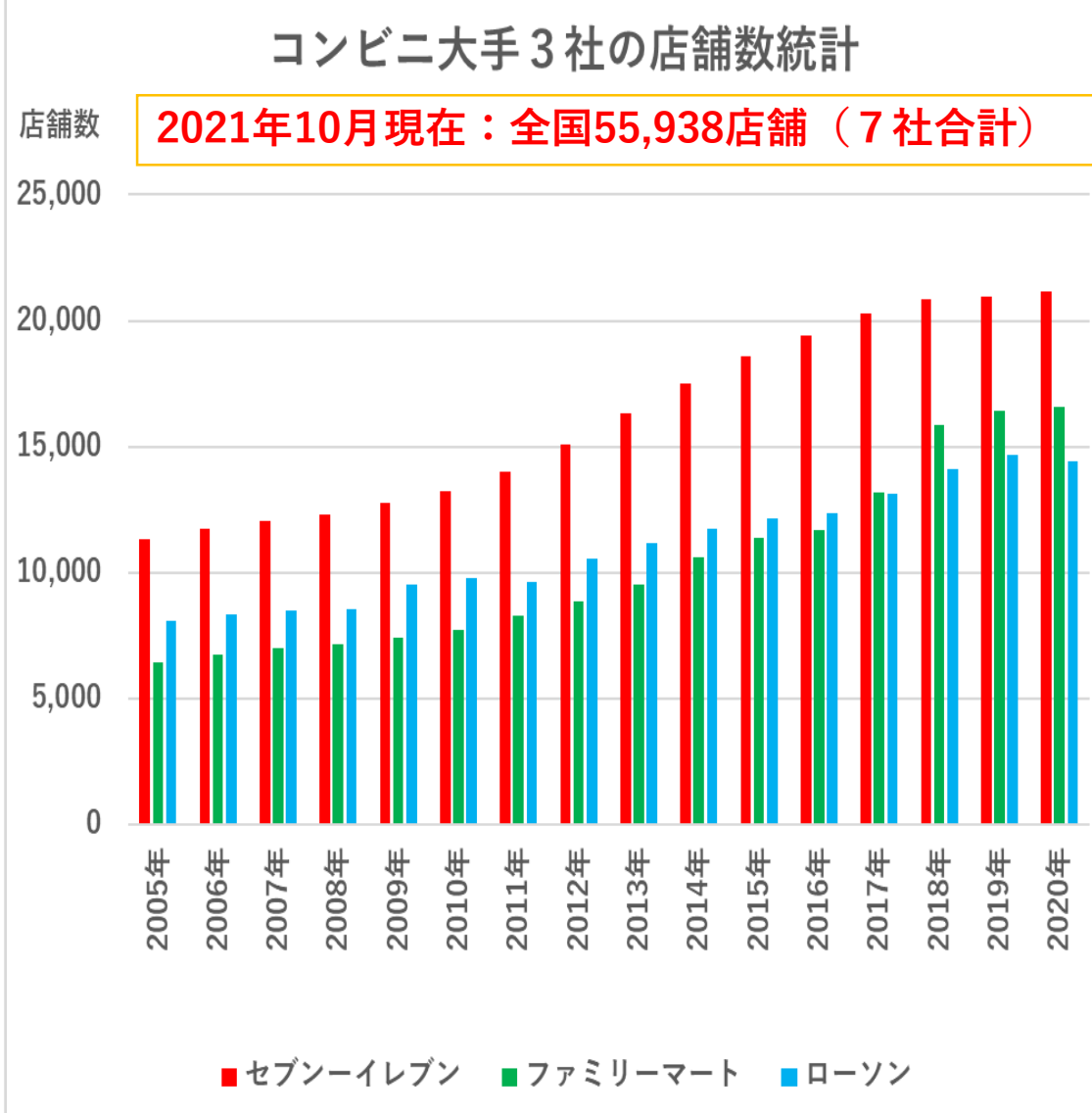
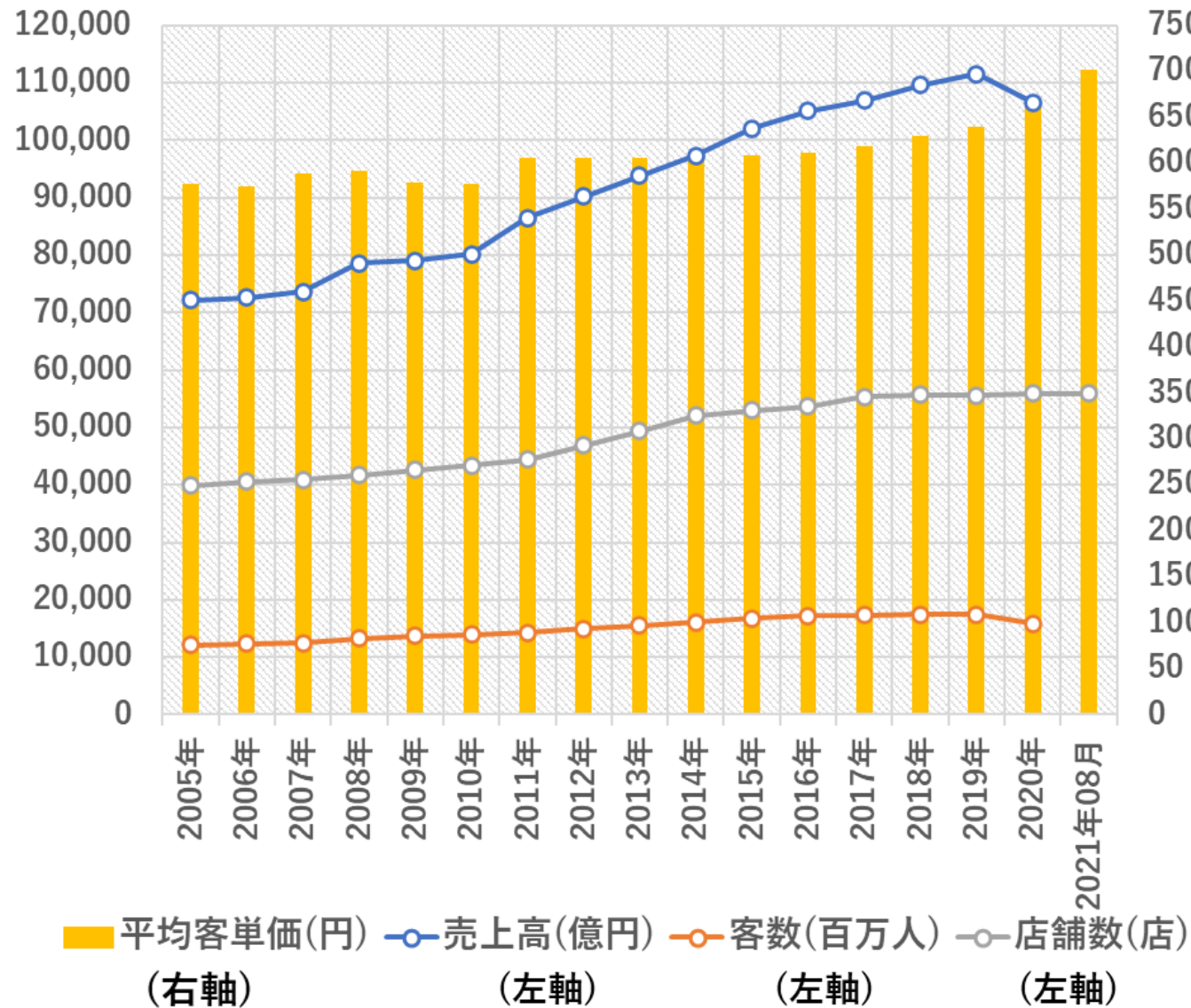
# 2. コンビニの歩み

## セブン-イレブン ローソン ファミリーマート

年代	歴史	売れ筋商品	サービス
1970年 草創期	スーパーと同様の戦略（提供） <b>1974 セブン-イレブン第1号店「豊洲店」OPEN</b> <b>1975 ローソン第1号店「桜塚店」OPEN</b>	ハム 蛍光灯 ハンバーガー フィルムおにぎり	1978年 7時～11時営業 あいててよかった 年中無休 疲れを癒すコンビニ
1980年 第一期	現在のコンビニの在り方 <b>1982 POSシステムの導入</b>	おでん ボリュームある弁当	1981 宅配便の取次サービス 1987 公共料金納付サービス
1990年 第二期	<b>1995 阪神淡路大震災</b> <b>1994 協同組合フレッシュフーズ協同組合</b>	<b>100円特選おにぎり</b>	<b>1996 カラーコピー機導入</b> <b>1997 マルチメディア端末導入</b> 1999 銀行ATM設置
2000年 第三期	<b>2000 三菱商事との業務提携</b>	いれたてコーヒー カップスイーツ	<b>国民の台所 国民のインフラ</b> <b>キッチン併設により災害対応</b>
2010年 第四期	<b>2011 東日本大震災</b> <b>2016 熊本地震</b> <b>2018 北海道胆振東部地震</b>	年越しそば 上恵方巻	<b>2010 全店でクレジットカードを導入開始</b> <b>2014 フジオフードシステムと共同でコンビニと食堂の一体型店舗</b> 2017 マイナンバー公的証明書取得サービス
2020年 第五期	<b>2020～コロナ期</b> <b>2020 フードバンク子供宅食</b> <b>2021 熱海市の土石流</b> <b>2021 「ファミマフードドライブ」</b> <b>2021 京王ストアとセブンの連携</b>	ミニ弁当と副食 贅沢おにぎり	<b>2020 「Uber Eats」と連携、医薬品お届けを開始</b> <b>2021 「特殊詐欺未然防止」への対応</b> <b>2021 「処方箋医薬品受け渡しサービス」スタート</b>



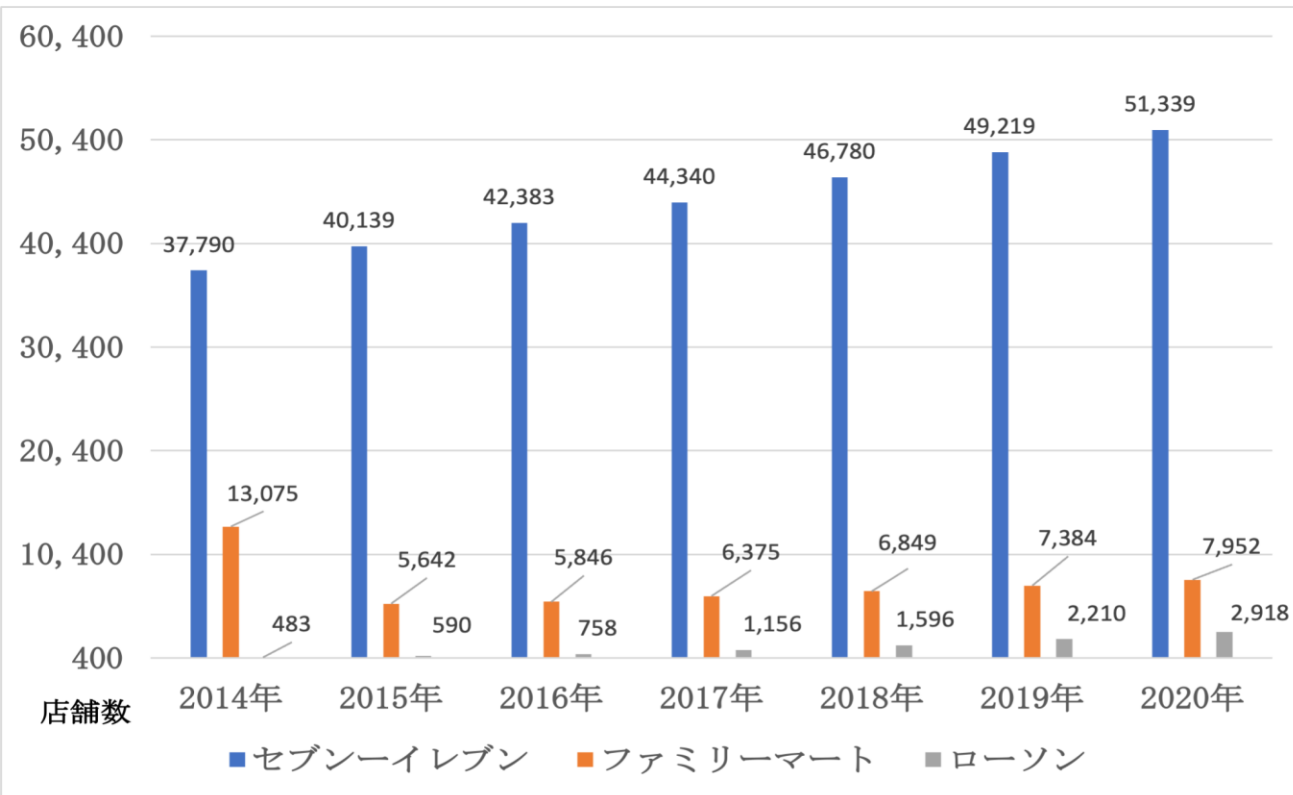
# 2. コンビニの歩み～日本国内の状況



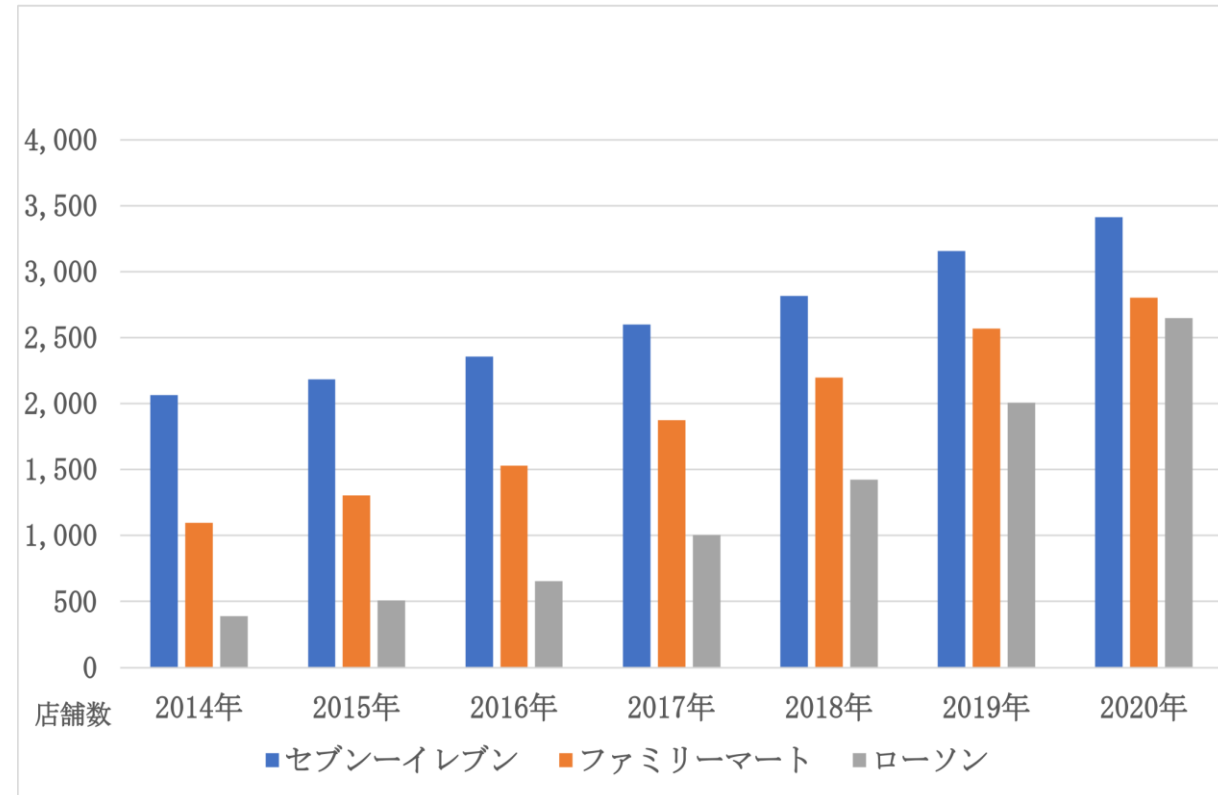
注：コンビニ大手3社、ミニストップ、デイリーヤマザキ、セイコーマート、ポプラを含む7社の合計値。  
出所：日本フランチャイズチェーン協会

出所：セブン-イレブン、ファミリーマート、ローソンなどコンビニ各社HP、日本フランチャイズ協会

## 2. コンビニの歩み～海外の状況



大手コンビニの海外店舗数（全体）



大手コンビニの海外店舗数（中国）

### 3. コンビニの最新動向～大手三社の共同配送システム



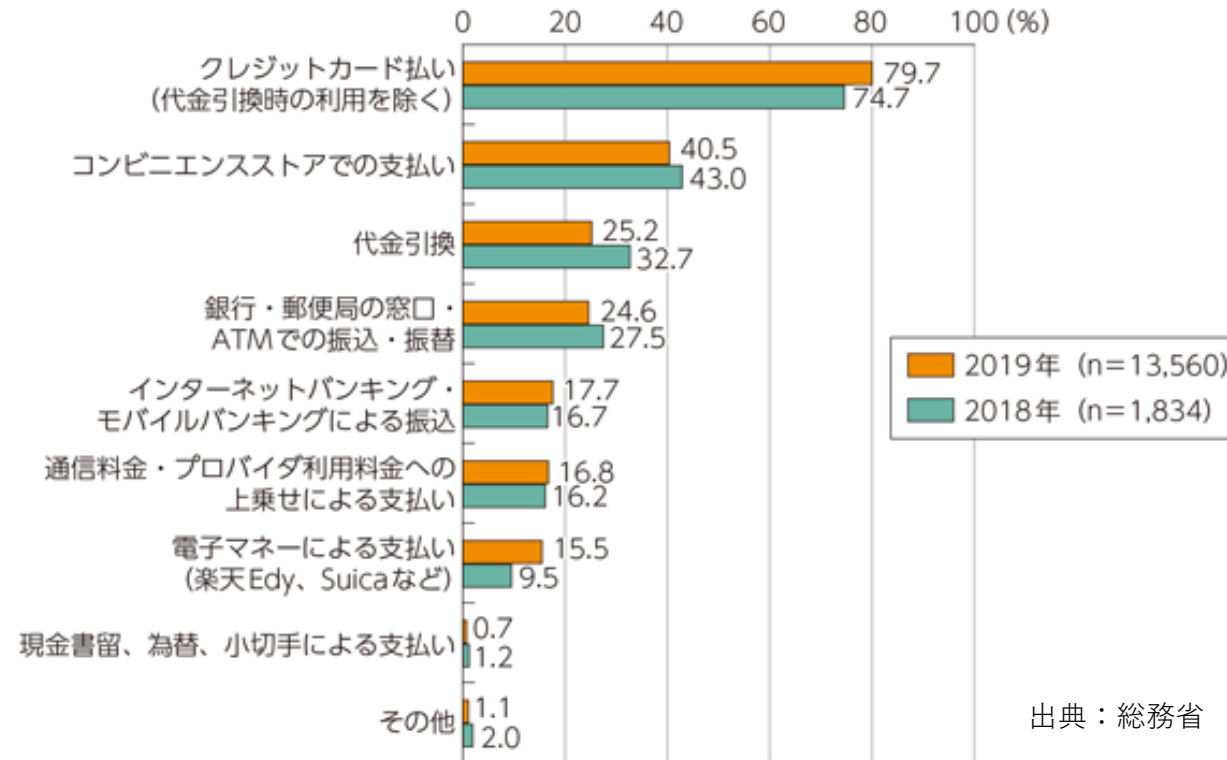
出典：経済産業省 大手コンビニ3社の店舗配送における共同配送の実証実験

- ・ 企業単体で配送を行っていた従来のやり方ではなく、一つの配送トラックで三社の配送を行うシステム
- ・ 配送回数、CO2排出量、人件費の削減が期待されているものの、店舗側の負担が大きい他配送時間の調整が難しいなどの課題がある

今後さらに環境に配慮した配送方法を模索する必要がある

### 3. コンビニの最新動向～決済サービス

図表5-2-1-10 インターネットで購入する際の決済方法(複数回答)

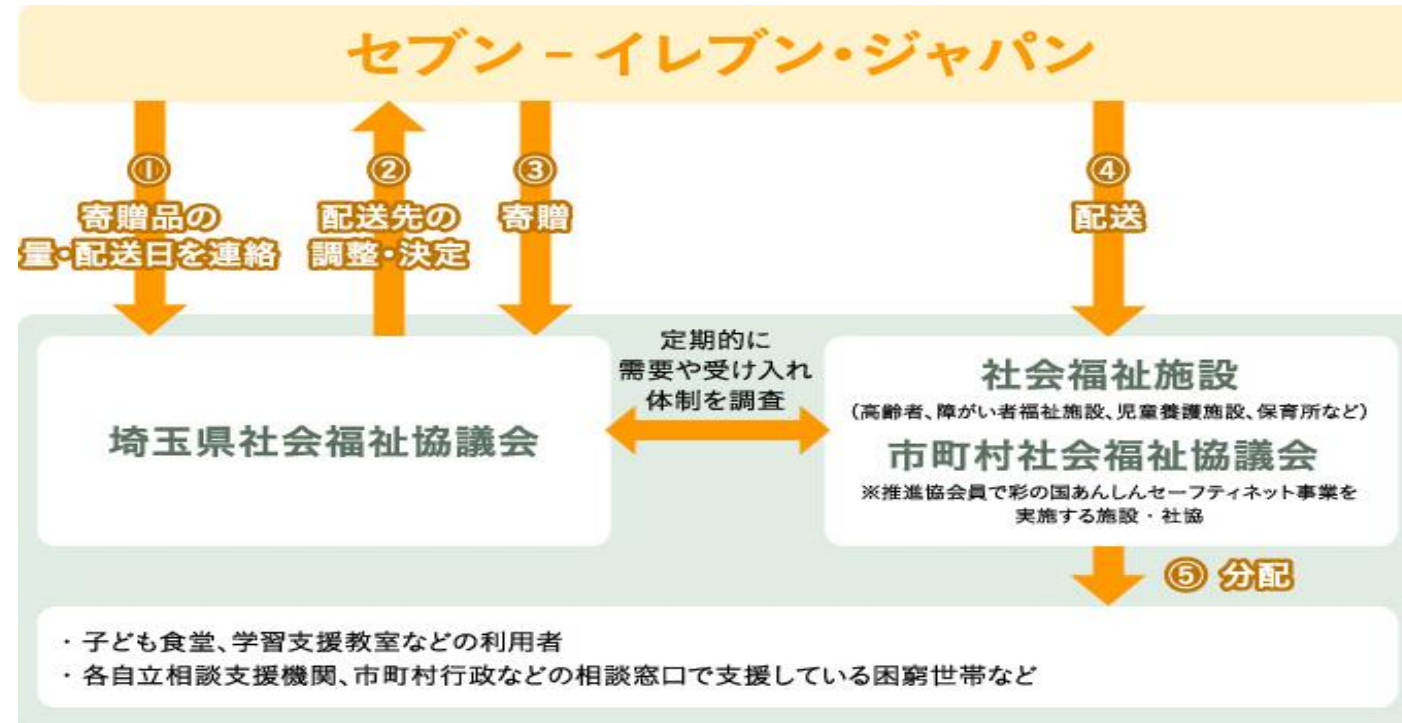


・ 大手三社を中心にコンビニ決済サービスが行われ、クレジットカードを利用していない人も通販などでの決済が可能になる

・ 料金未回収のリスク軽減の他、入金情報をリアルタイムで得られるなど事業者側のメリットもあり、今後誰もが利用するオンライン決済になる可能性がある

### 3. コンビニの最新動向～生活困窮者支援

#### 生活困窮者を対象とした取り組み



出典：自治体・社会福祉協議会との連携

・生活保護、介護保険の対処外となりながらも失業や家庭内事情から生活困窮に追い込まれている人達を支える団体をサポートする取り組み。セブンイレブンはその中で寄贈品供給を行い、食料の他に日用品や文房具、おもちゃなど幅広い年代を支える寄贈品を提供している。

### 3. コンビニの最新動向～認知症・子育て

認知症サポーター養成講座

ながの子育て家庭優待



出典：ファミリーマート 地域社会の発展



・各自治体や「一般社団法人フランチャイズチェーン協会」と連携し、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らせる環境づくりを行うための講座。

・長野県限定で2010年4月から市町村と連携し、実施しているサービス。子育て家庭がこのカードを提示することで割引などのサービスを受けられ、コンビニの枠を外れたサービスを行っている。

### 3. コンビニの最新動向～自治体との連携

#### ローソン



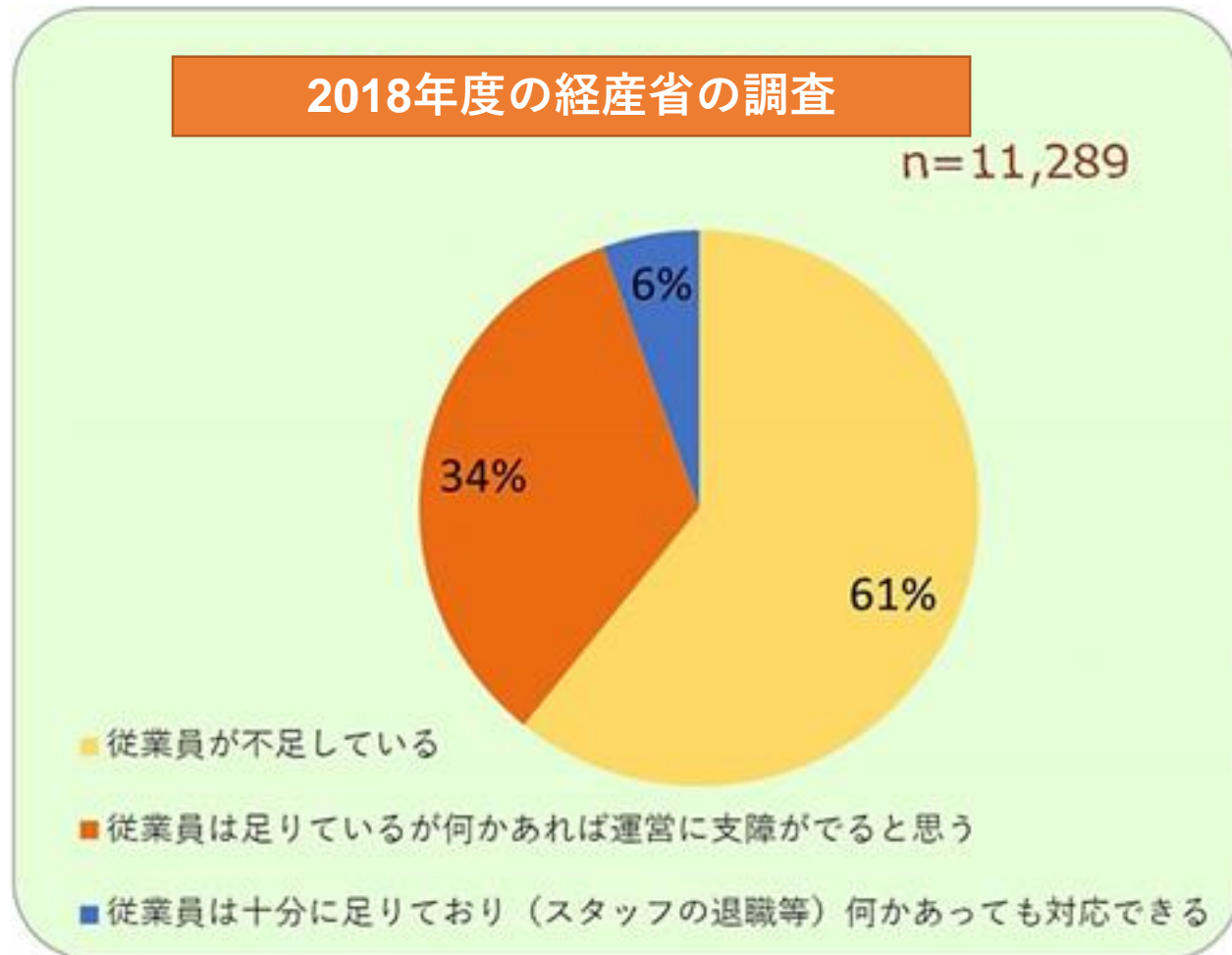
<p>観光振興・PR</p>  <p>県の広報誌や観光情報を掲載したチラシの設置等</p>	<p>地元の産品・食材の拡販</p>  <p>地元の産品や食材を使用した「地産地消」の商品開発や「地産外消」の推進</p>	<p>福祉・子育て支援</p>  <p>乳児のミルク用お湯の提供、授産施設の商品販売等</p>
<p>環境貢献</p>  <p>レジ袋削減への取り組み、緑化や清掃活動への参加等</p>	<p>防犯・青少年の育成</p>  <p>スポーツ振興による子どもたちの健全な成長の支援</p>	<p>災害対策</p>  <p>物資の調達や帰宅困難者への支援</p>

出典：ローソン 地域社会との関わり

- ・ 2014年から尼崎市で年二回、ローソンの駐車場で「コンビニ健診」を行う
- ・ 全国45道府県20市町村と「包括協定」を結び、災害支援の他地域活性化に向けた取り組みを自治体と連携して行っている。

## 4. コンビニの課題(1)～人手不足問題

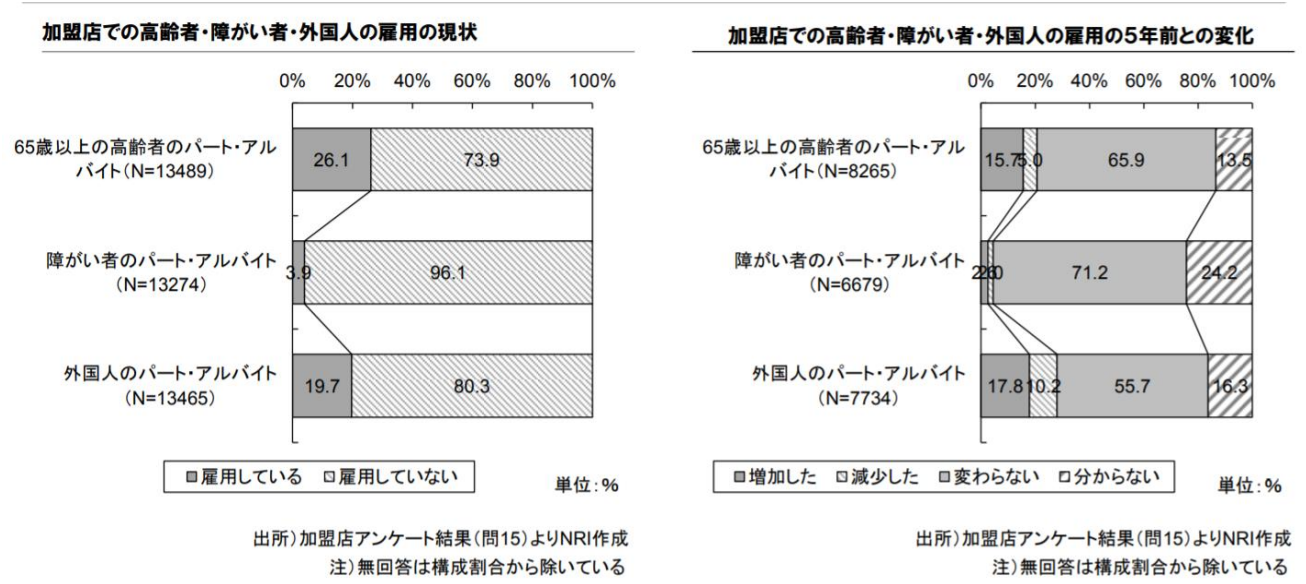
- ▶課題→都市部を中心とした全国のコンビニエンスストアで**人手不足**が深刻化している。  
コンビニは**約61%の店舗で人手不足**(コンビニ全店舗のうち、人手不足が解決しているのは**6%**)  
**営業時間の短縮にもつながっている。**





# 4. コンビニの課題(2)～外国人労働者の現状

- 2020年10月末の外国人労働者数は1,724,328人で**前年比 65,524人 (4.0%)**増加し、2007年に届出が義務化されて以降過去最高を更新。またコンビニの外国人従業員率は約**20%**となっており、5年前と比べ増加したと答えた店舗が約**18%**を占めている。



引用: 野村総合研究所 コンビニエンスストアの経済・社会的役割研究会 第3回研究会 説明資料・データ集

引用: 外国人雇用状況の届け出状況 [https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/gaikokujin/gaikokujin-koyou/06.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/gaikokujin/gaikokujin-koyou/06.html)

# 4. コンビニの課題(3)～フードロス

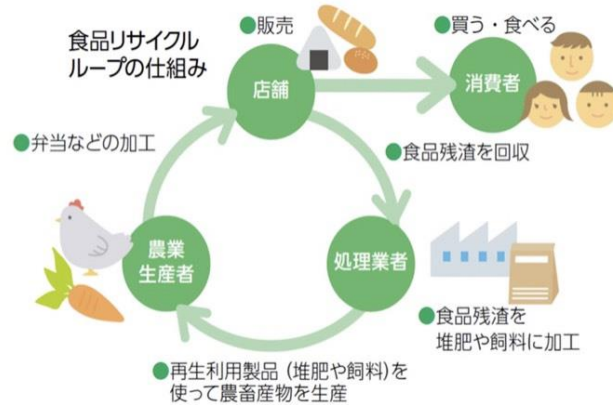
- 2018年度で**年間600万トン**のフードロスが発生し、うち**66万トン**をコンビニやスーパーなどの食品小売業が占めている。

## 〈コンビニ大手3社の取り組み〉

- 2019年度の合計フードロス発生量  
→**約25万トン**



〈てまえどり〉



〈食品廃棄物再生利用の取り組み〉

## 2050年までの達成目標

### 大手コンビニエンスストア各社の食品ロス発生量と削減目

	2019年度	2030年	2050年
セブン&アイ・ホールディングス	売上高100万円当たり2.35キログラム	13年度比で50%削減	13年度比で75%削減
ファミリーマート	年間6.6万トン	18年度比で50%削減	18年度比で80%削減
ローソン	1店舗1日当たり5.9キログラム	18年度比で50%削減	18年度比で100%削減

# 5. 課題解決への取り組み～コンビニ大手(2021)

セブンイレブン(S)、ファミリーマート(F)、ローソン(L)、複数企業(P)

	主要事項	具体的な取り組み
災害支援	(P)大雨における支援物資 (L)新型コロナウイルス対策等の活動支援募金	(P)広島県安芸高田市、青森県下北郡風間浦村に対し、物資を支援した (L)日本赤十字社へ約5千181万円
防犯	(F)「特殊詐欺未然防止」への対応	(F)客への声掛け、従業員の教育、講習会などが開催
医療	(L)新型コロナワクチン接種のネット予約等の相談サービス開始 (F)「処方箋医薬品受け渡しサービス」がスタート	(L)大阪府、北海道、福岡県、熊本県、千葉県に第2・3類医薬品 (L)ケア（介護）拠点併設型店舗におけるサービス (F)非接触・非対面で店内のBOXに受け取れる
ドミナント戦略	(S)京王ストアとセブンの連携 (S)西日本高速道路サービス・ホールディングスと連携 (F)「トモニー中井駅店」が第一号店としてスタート	(S)駅売店・コンビニをセブン店舗への転換 (S)SA・PAにおける業務連携し、無人PAにCSの開発 (F)駅ナカ・コンビニ「トモニー」で無人決済システムを導入
物流	(P)「FC小型トラック」、「EV配送車」、「混載車」 (S)「セブンあんしんお届け便」10周年 (L)「DiDi Food」、「food panda」、「Wolt」と連携スタート (F)陸上輸送分野における再生可能資源がスタート	(P)セブンイレブン、ファミリーマート、ローソン、トヨタ、日野が「FC小型トラック」を共同開発、三菱ふそうといすゞの「EV配送車」 検証 (S)1道2府35県、107台 (F)NESTE社との協働により、日本初となる商用輸送用車両での利用を実現
食品ロス	(L)東京都品川区での「こども宅食」スタート (F)「ファミマフードドライブ」	(L)ローソンが主体となって余剰食品を寄付 (F)食品ロス削減と食料支援の貢献に向けて、実施店舗が100店舗を突破

## 5. セブン-イレブンの取り組み～「セブンVIEW」

18:29 4G 92%

災害時情報確認 ログアウト ?

### 災害時納品受入

下記の注意事項をお読み頂いた上で  
お使い頂けますようお願いいたします

- ・ 配送者側の努力対応のため対応いたしかねる可能性があります
- ・ 納品直前の変更は対応いたしかねる可能性があります
- ・ 発注時の契約とは無関係です

受入停止分類設定  
受入停止を行う分類をチェックしてください。

常温  米飯・パン

チルド  フローズン

時間指定

開始	日付	時間
	2021-02-24	18:00

終了	日付	時間
	2021-02-25	09:00

送信する

オーナーコミュニケーションアプリを「セブンVIEW」に追加することで、加盟店の安否、店舗営業状況、納品受け入れ可否などの情報を入力してもらい、本譜はその情報をほぼリアルタイムで共有できる

災害発生時の迅速な加盟店支援、状況把握店舗への配送効率化などにつなげたい考え

# 5. ファミリーマートの取り組み～防災対策「SEMA」

日本初の民間主導による緊急災害

<本取り組みの概略図>



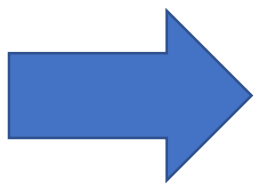
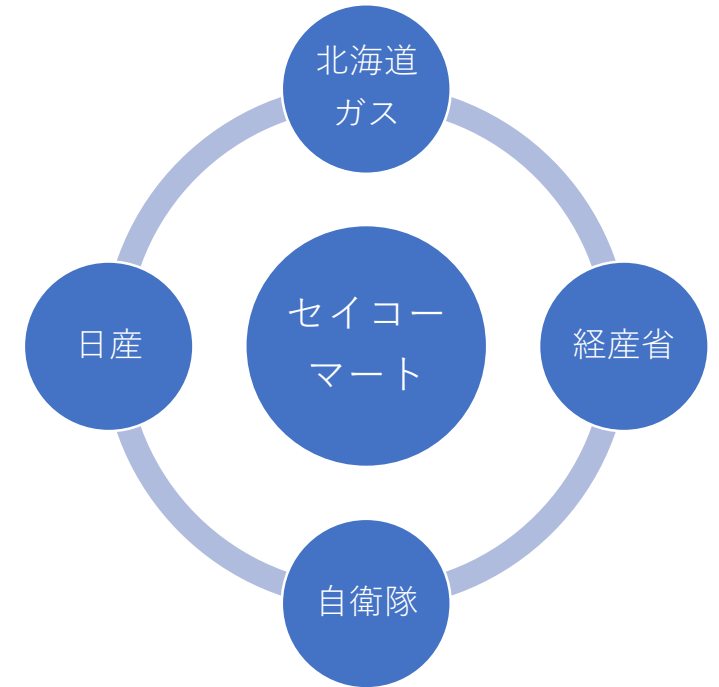
# 5. セイコーマートの取り組み

株式会社セコマ社 丸谷智保会長ヒアリング（2021年7月30日実施）

2018年9月 胆振東部地震により北海道がブラックアウトに見舞われた

## 《セイコーマートの働き》

- 各店舗に備えられていたインバーターにより迅速に営業が再開された。
- 非常用電源セットを各店舗にて常備
- ホットシェフを活用した、温かいご飯の提供
- 自社の物流による営業再開日以降の物資の確保



2006年：台風による大停電

2011年：東日本大震災

過去の経験と対応から万全な対策が平時からとられている

# セイコーマートについて

- ・ 1971年：アメリカ「サウスランド社」を参考に創業  
↓  
2010年：セイコーマート道内店舗数1,000店到達
- ・ 全国1,174店舗(北海道1,082店、茨城83店、埼玉9店)  
\* 2021年10月末現在
- ・ 日本最古のコンビニ、顧客満足度5年連続第1位

北海道を主とし、

**コミュニティーロイヤリティ**を  
充実させた、人材育成と店舗運営を行っている。

出所：セイコーマートホームページ<http://secoma.co.jp>



▲セイコーマート 1号店



▲セイコーマート草加マルエー店(現在)

# 5. 政府の取り組み

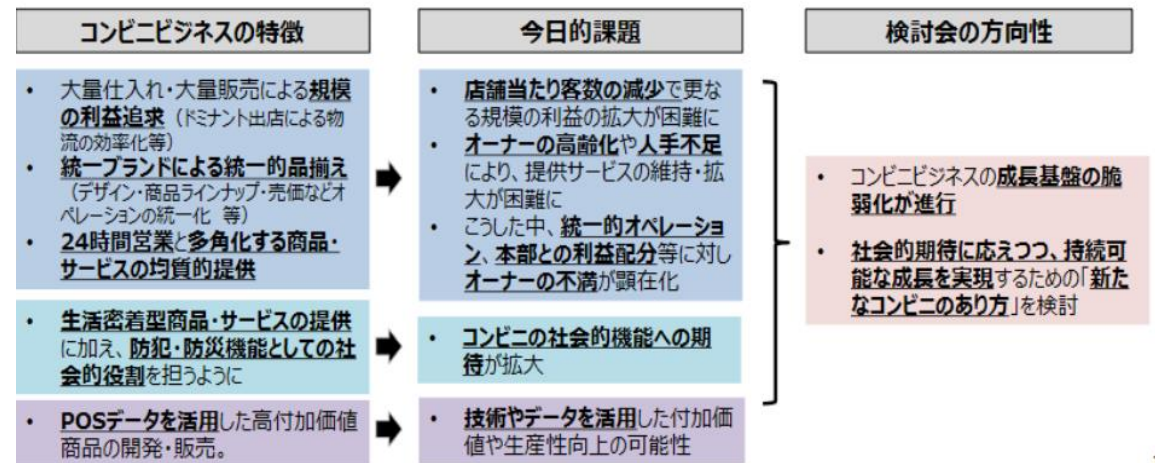
内閣府主催 災害時帰宅困難者支援協定  
(コンビニとの関わり)

- ・ 2017年、経産省はコンビニ大手3社を含む7社を「指定公共機関」に指定
- ・ 経済産業省主催 **新たなコンビニの在り方検討会**



## 1. 本検討会の設置趣旨

- コンビニは、店舗当たり客数の減少や、オーナーの高齢化・人手不足等の今日的課題の顕在化により、従前までの成長基盤の脆弱化が進行。
- 他方、コンビニは、買い物・サービス提供などの生活拠点のみならず、地域の防犯・防災機能等の社会的役割も担うように。新技術をいかに活用していくかも課題。
- ついては、コンビニの今日的な課題及び今後の方向性を議論し、コンビニが社会的期待に応えつつ持続可能な成長を実現するためのあり方を検討するため、本検討会を設置。

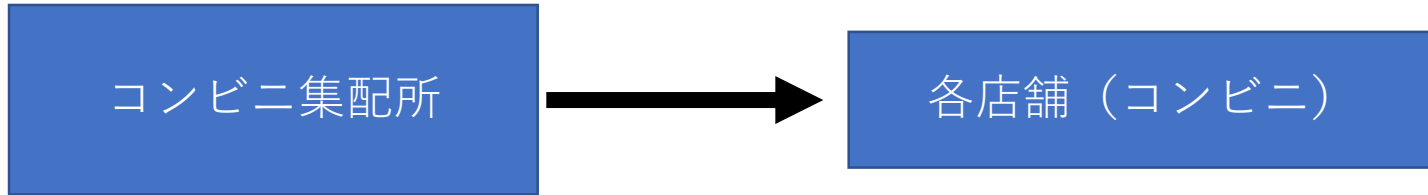




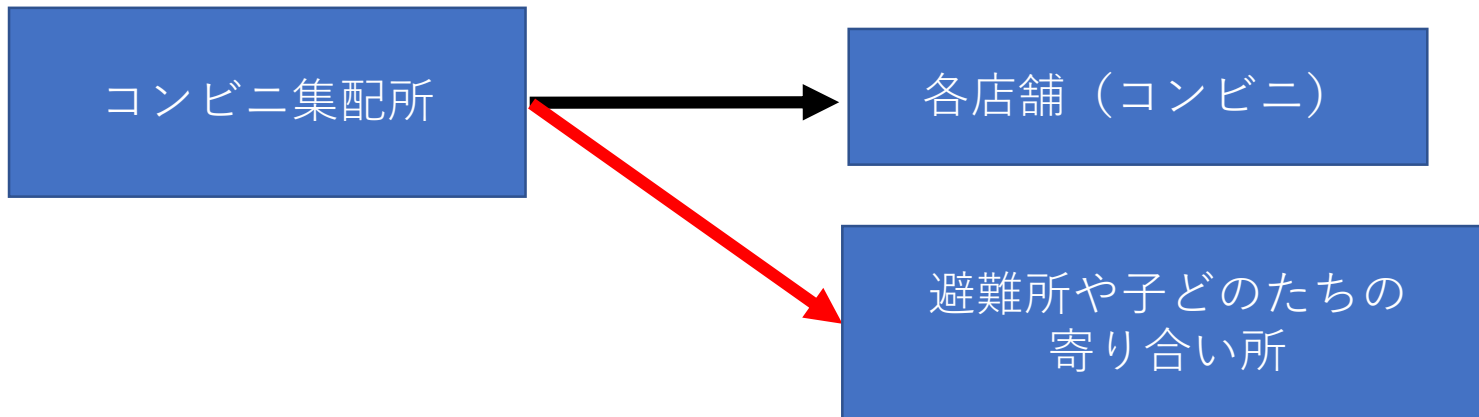
# 5. 民間団体の取り組み

ボランティア団体「あだち子供食堂たべるば」 (2021年7月17日、川野礼代表ヒアリング)

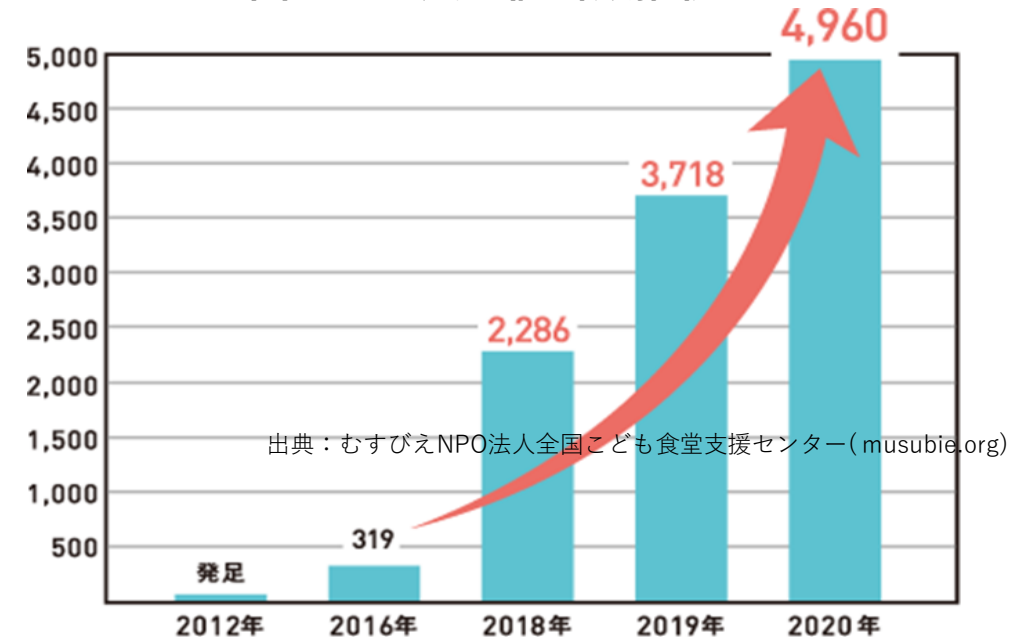
〈現状〉



〈災害時〉



全国子ども食堂個所数推移



# 5. 私たちサービスエンターテイメント班の取り組み

目的：コンビニ業界の人手不足問題の解消に向けた提案を行うために本学の学生を対象にアンケート調査を実施。

実施時期：2021年10月29日～11月23日

調査対象：多摩大学学生

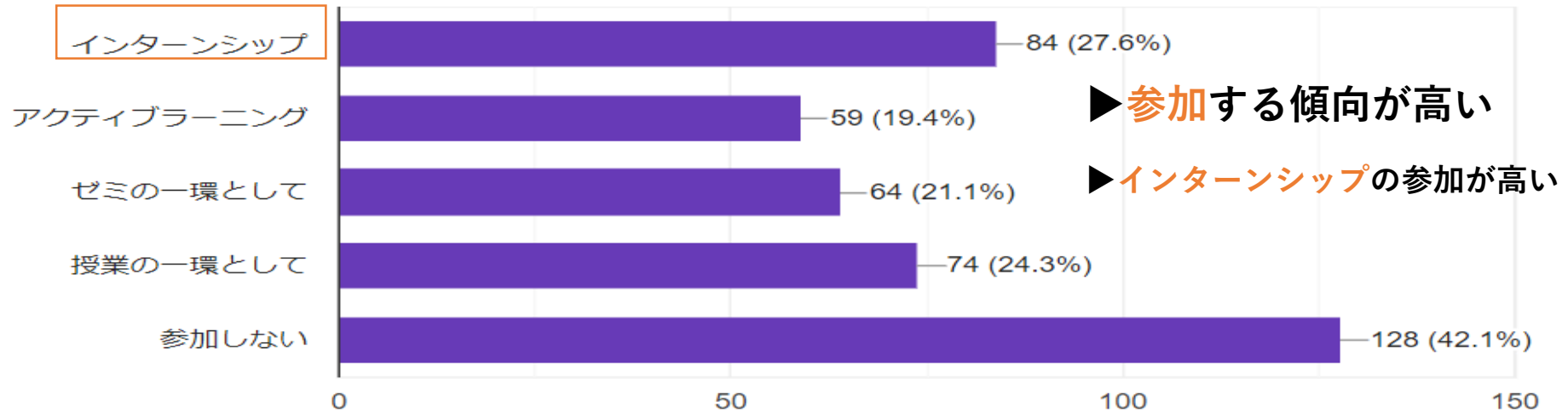
回答数：304人

13.コンビニで就業体験（一部有償）ができる以下のようなプログラムがあったら参加したいと思いますか？（複数回答可）

304件の回答

参加する：176

参加しない：128



## アンケートの結果分析から得られる示唆

- ①就業体験による人手不足問題の解消（コンビニが就職先にもなり得る）
- ②医療や防災意識の向上など知見を高められる。
- ③有償のインターンシップのため、学生は収入も得られる。

## 6. 提案

### 1. 大学のインターンシッププログラムの一環としての就業体験の実施

大学は有償のインターンシッププログラムの一環として学生をコンビニの店舗に派遣し、コンビニで各種研修（店舗運営や防災災害時の対応など）を受けさせながら職業体験をしてもらう。

### 2. フードロスの削減（子ども食堂）と子供の居場所づくり

コンビニは、子供の貧困問題に取り組む「子ども食堂」等を運営するNPO団体と提携し、食品ロス問題の解消につなげ、平時・災害時を問わず子供たちの寄り合い所や避難所として活用する。

### 3. コンビニ業界全体としての対応ガイドラインの策定

地域密着・コミュニティ重視の観点から実際に災害を体験した地域のコンビニが行った活動例を幅広く共有し、業界としての対応ガイドラインを設ける。その際には、セイコーマートなど、大手コンビニ以外の取り組みも盛り込む。

# 参考文献

## <研究書>

1. 梅澤聡『コンビニチェーン進化史』(イースト新書、2020年2月)
2. 平木恭一『コンビニ業界の動向とカラクリがよ〜くわかる本』(秀和システム、2020年12月)
3. 渡辺広明『コンビニが日本から消えらなら』(KKベストセラーズ2019年12月)
4. 三浦展『第四の消費』朝日新聞出版 2012年

## <ウェブサイト>

1. 経済産業省「新たなコンビニの在り方検討会」の報告書一覧 経済産業省ウェブサイト  
[https://www.meti.go.jp/shingikai/mono\\_info\\_service/new\\_cvs/index.html](https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/new_cvs/index.html) (閲覧日2021年5月15日)
2. 「災害対策・被災地支援」ファミリーマートウェブサイト  
[https://www.family.co.jp/sustainability/material\\_issues/society/disaster.html](https://www.family.co.jp/sustainability/material_issues/society/disaster.html) (閲覧日2021年5月20日)
3. 「商品や店舗を通じた安全・安心の提供」  
セブン&アイ・ホールディングスウェブサイト  
<https://www.7andi.com/sustainability/theme/theme2/risk-management.html> (閲覧日2021年5月15日)
4. 「コンビニ・スーパー『防災インフラ』に 苦闘の復興10年:」日本経済新聞2021年3月13日付電子版  
<https://www.nikkei.com/article/DGXZQODZ020GJ0S1A300C2000000/> (閲覧日2021年5月20日)  
[「セブンVIEW」でリアルタイムにあらゆる情報を見える化 的確な状況判断で現場をサポート | セブン-イレブン~近くて便利~ \(sei.co.jp\)](#)
5. 「セブンVIEW」でリアルタイムにあらゆる情報を見える化 的確な状況判断で現場をサポート(閲覧日2021年6月12日)  
[沿革 | セブン-イレブン~近くて便利~ \(sei.co.jp\)](#)
6. がれきに囲まれ「青空コンビニ」営業中 宮城・南三陸(閲覧日2021年5月日)  
<http://www.asahi.com/special/10005/TKY201105110210.html>

7. 【阪神大震災】 レンズの記憶－兵庫県宝塚市 （閲覧日2021年6月12日）

食料品を買い求める人たちの列ができたコンビニ。店内があふれるので入場制限をしていた＝宝塚市安倉中5丁目－【阪神大震災】 レンズの記憶－兵庫県宝塚市  
(3/3) : 朝日新聞デジタル (asahi.com)

10月9日北海道横断道網走線・十勝オホーツク道 陸別小利別～訓子府間が開通へ

8.食品ロス削減への取り組み「てまえどり」を実施します

[https://www.lawson.co.jp/company/activity/topics/detail\\_jin/1432029\\_9112.html](https://www.lawson.co.jp/company/activity/topics/detail_jin/1432029_9112.html)

9.食品ロスの削減（閲覧日2021年8月20日）

[https://www.family.co.jp/sustainability/material\\_issues/environment/circulation.html](https://www.family.co.jp/sustainability/material_issues/environment/circulation.html)

10.むすびえ ホームページ(閲覧日2021年8月20日)

<https://musubie.org/>

11.セブンイレブン ニュースリリース（閲覧日2021年8月20日）

[https://www.sej.co.jp/company/news\\_release/news/2021.html](https://www.sej.co.jp/company/news_release/news/2021.html)

12. ローソン ニュースリリース（閲覧日2021年8月18日）

<https://www.lawson.co.jp/company/news/>

13. ファミリーマート ニュースリリース（閲覧日2021年8月20日）

[https://www.family.co.jp/company/news\\_releases/2021.html](https://www.family.co.jp/company/news_releases/2021.html)

14. 厚生労働省『外国人雇用状況の届け出状況』（2021年）（閲覧日2021年8月16日）

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/gaikokujin/gaikokujin-koyou/06.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/gaikokujin/gaikokujin-koyou/06.html)

15.10月9日北海道横断道網走線・十勝オホーツク道 陸別小利別～訓子府間が開通へ （閲覧日2021年8月20日）

10月9日北海道横断道網走線・十勝オホーツク道 陸別小利別～訓子府間が開通へ | 全国高速道路建設協議会 (zenkousoku.com)（閲覧日2021年8月20日）

16.自己燃料の歴史自己給油|の歴史ナッサン (convenience.org)（閲覧日2021年8月20日）

17. 【2021年版】 コンビニエンスストアの店舗数ランキング 【2021年版】 コンビニエンスストアの店舗数ランキング | 日本ソフト販売株式会社 (nipponsoft.co.jp) (閲覧日2021年8月20日)

18. アメリカでコンビニ誕生 (閲覧日2021年8月20日)

【マーケットピア】 コンビニの歴史 (homemate-research-convenience-store.com) (閲覧日2021年8月20日)

19. 流通ニュース「経産省／「コンビニ調査」加盟店の61％が人手不足、50％が売上減少」2019/3/26

<https://www.ryutsuu.biz/government/I032647.html/amp> (閲覧日：2021/7/24)

20. 日本フランチャイズチェーン協会 コンビニエンスストア統計データ2005年ー2021年8月度 (閲覧日2021年11月30日)

<https://www.jfa-fc.or.jp/particle/320.html>

21. セブン-イレブンHP 「売上高、店舗数推移」(閲覧日2021年11月30日)

<https://www.sej.co.jp/company/suii.html>

22. 都道府県市区町村 都道府県データランキング 「ファミリーマート」(閲覧日2021年11月30日)

<https://uub.jp/pdr/m/family.html>

23. 都道府県市区町村 都道府県データランキング 「ローソン」(閲覧日2021年11月30日)

<https://uub.jp/pdr/m/lawson.html>

24. 株式会社セブン&アイ・ホールディングスコーポレートアウトライン 2020年度版(閲覧日：2021年12月3日)

[https://www.7andi.com/ir/file/library/co/pdf/2021\\_all.pdf](https://www.7andi.com/ir/file/library/co/pdf/2021_all.pdf)

25. 株式会社ローソン有価証券報告書 (2014～2020) (閲覧日：2021年12月3日)

<https://www.lawson.co.jp/company/ir/library/edinet/>

26. 株式会社ファミリーマート統合レポート (2014～2020) (閲覧日：2021年12月3日)

<https://www.family.co.jp/ir/library/annual.html>

ご清聴ありがとうございました